



## **Procedimiento para presentar quejas según la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio**

Advocare, LLC, ("Advocare") tiene como política no discriminar por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad. Advocare ha adoptado un procedimiento interno de quejas que proporciona una resolución rápida y equitativa de las denuncias que alegan cualquier acción prohibida por la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (42 U.S.C. § 18116) y su reglamento de aplicación en 45 C.F.R. pt. 92, emitido por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. La Sección 1557 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad en determinados programas y actividades sanitarios.

La Sección 1557 y sus reglamentos de aplicación pueden consultarse en la oficina de Cumplimiento normativo, Auditoría y Privacidad, que ha sido designada para coordinar los esfuerzos de Advocare para cumplir con la Sección 1557.

Puede ponerse en contacto con el Vicepresidente de Cumplimiento normativo, Auditoría y Privacidad en 401 Route 73 North, Building 10, Suite 320, Marlton, NJ 08053; teléfono: (856) 446-6551, y al correo electrónico: [compliance@advocaredoctors.com](mailto:compliance@advocaredoctors.com).

Toda persona que considere que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja conforme a este procedimiento. Es ilegal que Advocare tome represalias contra cualquier persona que se oponga a la discriminación, presente una queja o participe en la investigación de una queja.

### **Procedimiento de presentación de quejas:**

- Las quejas deben presentarse al Vicepresidente de Cumplimiento normativo, Auditoría y Privacidad en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que la persona que presenta la queja tenga conocimiento de la supuesta acción discriminatoria.
- La denuncia debe presentarse por escrito, e indicar el nombre y la dirección de la persona que la presenta. La denuncia debe exponer el problema o la acción supuestamente discriminatoria y la solución o reparación solicitada.
- El Vicepresidente de Cumplimiento normativo, Auditoría y Privacidad investigará la denuncia. Esta investigación puede ser informal, pero será exhaustiva y dará a todas las personas interesadas la oportunidad de presentar pruebas pertinentes de la denuncia. El Vicepresidente de Cumplimiento normativo, Auditoría y Privacidad conservará los archivos y registros de Advocare relacionados con dichas quejas. En la medida de lo posible, y de conformidad con la legislación aplicable, el Vicepresidente de Cumplimiento normativo, Auditoría y Privacidad tomará las medidas oportunas para preservar la confidencialidad de los archivos y registros relativos a las quejas y sólo los compartirá con quienes tengan necesidad de conocerlos.
- El Vicepresidente de Cumplimiento normativo, Auditoría y Privacidad emitirá una decisión por escrito sobre la queja, basada en la preponderancia de las pruebas, a más tardar 30 días después de su presentación, incluida una notificación al demandante de su derecho a interponer otros recursos administrativos o legales.
- La persona que presente la queja podrá apelar la decisión del Vicepresidente de Cumplimiento normativo, Auditoría y Privacidad, dirigiéndose por escrito al Vicepresidente Ejecutivo y Director de Operaciones, en un plazo de 15 días a partir de la recepción de la decisión. El Vicepresidente Ejecutivo y Director de Operaciones emitirá una decisión por escrito en respuesta a la apelación a más tardar 30 días después de su presentación. La disponibilidad y el uso de este procedimiento para quejas no impiden que una persona recurra a otros recursos legales o administrativos, incluida la presentación de una denuncia por discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad ante un tribunal o ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Una persona puede presentar una denuncia por discriminación de forma electrónica a través del Portal de Denuncias de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono en: U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201. Los formularios de denuncia están disponibles en: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Dichas denuncias deben presentarse en un plazo de 180 días a partir de la fecha de la presunta discriminación.

Advocare hará los arreglos apropiados para asegurar que los individuos con discapacidades y los individuos con dominio limitado del inglés reciban ayudas y servicios auxiliares o servicios de asistencia lingüística, respectivamente, si es necesario para participar en este proceso de quejas. Dichos arreglos pueden incluir, entre otros, proporcionar intérpretes calificados, proporcionar casetes grabados con el material para personas con baja visión o garantizar un lugar sin barreras para el desarrollo de los procedimientos. El Vicepresidente de Cumplimiento normativo, Auditoría y Privacidad será responsable de tales arreglos.